

**NO.1050/KOM-D/SD-S1/2010**

**PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI PEMERINTAHAN  
KECAMATAN PAYUNG SEKAKI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**OLEH**

**ASSIANA WURI HANDAYANI**  
**NIM: 10643004166**

**PROGRAM S1  
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2010**

## **ABSTRAKSI**

### **Judul : PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI PEMERINTAHAN KECAMATAN PAYUNG SEKAKI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT**

Dalam pelayanan diperlukan orang-orang yang mempunyai keramahan, dan komunikasi yang baik dan efektif sehingga masyarakat mudah memahami dan mengerti apa yang akan disampaikan. Dengan adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan prima maka masyarakat tidak mempunyai yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan kantor camat. Kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat harus diperhatikan dengan serius. Jika tidak, maka masyarakat dapat menilai pelayanan yang diberikan tidak professional.

Fakta dilapangan, dimana pegawai dalam melayani masyarakat masih kurang optimal, misalnya masih ada pegawai yang melakukan dalam penulisan KTP/KK, masih terdapatnya pegawai yang kurang ramah. Padahal kantor Camat merupakan salah satu lembaga pemerintah yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat. Walaupun demikian masih terdapatnya pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanan, ramah dan membantun masyarakat yang kurang mengerti dalam pengurusan yang dibutuhkan.

Dengan adanya berbagai pelayanan yang diberikan masyarakat tidak lepas dari bagaimana seorang pimpinan tersebut dalam membina, melatih, melakukan nasehat dan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Tujuan penelitian untuk mengetahui penerapan strategi kehumasan di pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Kegunaan penelitian secara teoritis adalah untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan. Secara praktis kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Kantor Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima. Sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam analisis data adalah Metode Deskriptif Kualitatif yaitu menganalisa prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati

Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pemerintah Kecamatan dalam melayani masyarakat telah menerapkan fungsi humas dan proses humas. Selanjutnya pemerintah kecamatan Payung Sekaki juga selalu memperhatikan Kecepatan, Ketepatan, Keramahan dan Kenyamanan dalam melayani masyarakat.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
ABSTRAKSI .....	vii
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
A. Latar Belakang .....	1
B. Alasan Pemilihan Judul .....	5
C. Penegasan Istilah .....	6
D. Permasalahan.....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional .....	9
G. Metode Penelitian .....	34
H. Sistematika Penulisan .....	37
 BAB II TINJAUAN LOKASI PENELITIAN .....	 30
A. Keadaan Geografis .....	38
B. Kependudukan.....	38
C. Pendidikan.....	40
D. Struktur Organisasi ...	42
E. Standar Operasional Pelayanan.....	44

BAB III PENYAJIAN DATA .....	40
A. Penerapan Strategi Kehumasan untuk Meningkatkan Pelayanan Prima di Kantor Camat Payung Sekaki.....	47
B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan Pelayanan Prima di Kantor Camat Payung Sekaki.....	57
BAB IV ANALISA DATA .....	52
A. Penerapan Strategi Kehumasan untuk Meningkatkan Pelayanan Prima di Kantor Camat Payung Sekaki.....	59
B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan Pelayanan Prima di Kantor Camat Payung Sekaki.....	57
BAB V PENUTUP .....	60
A. Kesimpulan .....	60
B. Saran-saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi ini, upaya untuk meningkatkan pelayanan terus dilakukan. Pelayanan sebenarnya merupakan hal utama yang harus diperhatikan. Dalam hal ini aparat pemerintah hendaknya memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada masyarakat. Karena ini menyangkut kepada kebutuhan dan kepuasan masyarakat itu sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Dalam UU Republik Indonesia No. 22 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan dapat memberikan dampak yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya.

Kendala utama yang dihadapi pemerintah adalah sulitnya merubah pola mental aparatnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sebagus apapun sistem dan peraturan yang dibuat tidak akan berarti apa-apa bila mental aparatnya bobrok dan akan terus menerus menggrogoti birokrasi kita. Seiring dengan perubahan cara pandang tersebut maka sudah seharusnya setiap aparat pemerintah sebagai pelayan masyarakat memiliki kemampuan berhubungan dengan publiknya secara timbal balik. Sejalan juga dengan fungsinya sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah harus mampu menempatkan diri sebagai mitra masyarakat dengan mampu melayani masyarakat secara prima

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat/pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan (Juliarta, 2005: 11).

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Kantor Camat Payung Sekaki Pekanbaru selaku pemerintah di bawah naungan walikota, yang merupakan institusi pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat, artinya Kantor Camat Payung Sekaki merupakan saluran komunikasi antar pemerintah dengan masyarakat, dan pihak lain untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah, baik yang bersifat teknis, taktis, maupun strategi dengan harapan Camat berfungsi untuk mengaplikasikan dan mensosialisasikan kebijakan kepada masyarakat.

Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru sebagai pelayanan publik dengan harapan masyarakat dapat menjalankan kewajibannya untuk mewujudkan pelayanan prima. Sehingga masyarakat selaku warga negara dapat merasakan dan menikmati azas-azas pelayanan yang sudah direkomendasikan. Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan pada kantor Kecamatan Payung Sekaki, dirasakan masyarakat selama ini masih jauh dari harapan, baik dalam rangka pelayanan tugas pemerintah vertikal maupun urusan pemerintah daerah.

Dalam pelayanan tersebut tentu terjadi berbagai permintaan masyarakat yang harus diselesaikan oleh pegawai. Dalam penyelesaian tersebut tentu memakan waktu yang lama sehingga masyarakat harus menunggu berjam-jam, satu, dua hari bahkan, ada yang lebih

sehingga masyarakat yang mengurus merasa jemu. Sedangkan pegawai yang melayani kadang-kadang terlambat datang, dan lain sebagainya. Terbatasnya alat yang digunakan sehingga pelayanan yang diberikan pada masyarakat menjadi tertunda.

Maka dalam pelayanan diperlukan orang-orang yang mempunyai keramahan, dan kemampuan komunikasi yang luwes, professional dan efektif sehingga konsumen/masyarakat mudah memahami, dan mengerti apa yang akan disampaikan. Dengan adanya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan prima, maka masyarakat tidak mempunyai tanggapan yang negatif terhadap pelayanan-pelayanan yang telah diberikan oleh kantor camat Payung Sekaki. Kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memang harus diperhatikan dengan serius, jika hal demikian tidak diperhatikan maka masyarakat dapat menilai pelayanan yang diberikan tidak profesional.

Camat Pemerintahan Payung Sekaki dapat menggunakan fungsi kehumasan sebagai acuan untuk membimbing pegawai memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Rosadi Ruslan (1998: 279) salah satu fungsi humas adalah memberikan pelayanan prima (*Service of Excellence*). Pelayanan prima adalah berkaitan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh sebuah lembaga atau perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (masyarakat). Pelayanan tersebut juga membuat masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Fakta di lapangan, dimana pegawai dalam melayani masyarakat masih terdapat kurang optimal, misalnya masih ada pegawai yang kurang ramah, minta uang dalam pengurusan, masih terdapatnya pegawai yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentu dalam hal ini masyarakat tidak terpuaskan terhadap layanan yang diberikan. Padahal kantor

camat merupakan salah satu lembaga pemerintah yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat. Walaupun demikian masih terdapatnya pegawai yang optimal dalam memberikan pelayanan, ramah dan suka membantu masyarakat yang kurang mengerti dalam pengurusan yang dibutuhkan.

Dengan adanya berbagai aneka ragam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak lepas dari bagaimana peranan pemimpin tersebut dalam membina, melatih, melakukan komunikasi dan tanggung jawab pemimpin dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Namun permasalahannya bagaimana penerapan fungsi kehumasan di kantor Camat Payung Sekaki sebagai instansi pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik (Prima) kepada masyarakat, sebab salah satu fungsi humas adalah memberikan pelayanan prima (*Service of Excellence*) kepada pelanggan/masyarakat. Tanpa pelayan yang baik sebuah perusahaan/instansi pemerintahan akan ditinggalkan/dibenci masyarakat.

Inilah persoalan yang menarik penulis untuk meneliti lebih lanjut, yang dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **“PENERAPAN FUNGSI KEHUMASAN DI PEMERINTAHAN KECAMATAN PAYUNG SEKAKI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT”**

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Adapun pemilihan judul diatas, berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

1. Masalah tersebut sangat menarik untuk diteliti, karena pada saat sekarang ini pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah belum menunjukkan hasil yang memuaskan.



2. Penulis mempunyai kemampuan dan juga didukung oleh faktor keadaan lokasi penelitian, waktu dan juga referensi yang mendukung dalam penelitian ini.
3. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya.
4. Judul ini relevansi dengan jurusan penulis yaitu ilmu komunikasi konsentrasi Public Relations.

### **C. Penegasan Istilah**

Untuk mempermudah dalam penelitian ini sehingga tidak terjadinya kesalahan dalam kerangka teoritis dan konsep operasional maka penulis menjelaskan istilah-istilah yang ada dalam judul. Adapun penjelasan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia penerapan berasal dari kata terap yang artinya mengenakan atau mempraktekkan (Kamisa, 1997: 549)
2. Humas (Public Relations) adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, yang menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerja sama (Ruslan, 2003: 16).
3. Service Of Excellent atau disebut dengan pelayanan unggul (prima) menurut Elhaitammy merupakan suatu sikap atau tata cara pihak costumer service (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan (Ruslan, 1998 :280).
4. Masyarakat adalah kelompok yang mempunyai minat nyata atau yang terpendam atau yang memberikan dampak atau kemampuan organisasi untuk mencapai sasaran-sasarannya (Kotler 1996:120).

## **D. Permasalahan**

### **1. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang permasalahan, maka penulis dapat memberikan identifikasi masalah diantaranya adalah :

- a. Bagaimana pemerintahan kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru menerapkan fungsi kehumasan dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat?
- b. Apa saja faktor penghambat dan pendukung Pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat ?

### **2. Batasan Masalah**

Untuk memudahkan penelitian ini maka peneliti membuat batasan masalah hingga terarahnya penelitian, peneliti hanya meneliti tentang Penerapan Fungsi Kehumasan di Pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan Pelayanan Prima kepada masyarakat yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

### **3. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana penerapan fungsi kehumasan di Pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat ?
- b. Apa saja faktor penghambat dan pendukung Pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat ?

## **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui penerapan fungsi kehumasan dalam upaya meningkatkan pelayanan prima pada Pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki kepada masyarakat.
- b) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.

## **2. Kegunaan Penelitian**

- a) Secara teoritis kegunaan penelitian ini untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah serta melatih penulis menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan.
- b) Secara praktis kegunaan penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Kantor Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima
- c) Sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

## **F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional**

### **1. Kerangka Teoritis**

Pembahasan kerangka teoritis ini bertujuan untuk memaparkan atau menjelaskan konsep-konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini:

#### **1.1 Pengertian Penerapan**

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia penerapan berasal dari kata terap yang artinya mengenakan atau mempraktekkan (Kamisa, 1997: 549)

Penerapan adalah mencakup kemampuan untuk menerapkan informasi pada suatu kasus atau problem yang konkret dan baru. Adanya kemampuan dinyatakan dalam aplikasi suatu rumus ada persoalan yang belum dihadapi atau aplikasi suatu metode kerja pada pemecahan problem baru.

## **1.2 Definisi Humas**

Humas adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka untuk mengkorelasikan sedapat mungkin kebijaksanaan dan tata cara mereka, dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien (Effendy, 1992: 21).

Dari definisi di atas tampak bahwa humas adalah fungsi manajemen bukan administrasi. Mengacu pada definisi di atas, memaknai terminologi "fungsi manajemen" yang ada pada Public Relations, memiliki arti yang lebih dalam. Arti tersebut memuat jawaban atas pernyataan, untuk apa fungsi manajemen atau manajemen komunikasi yang dilakukan oleh Public Relations. Jawaban ini jelas bahwa Public Relations berperan sebagai Pengelola Reputasi Organisasi. bukan penjual dan bukan hanya memiliki aktifitas berhubungan dengan media ((<http://publicrelationsidaananda.blogspot.com/>, Senin 10 Mei 2010: 13.45)

Salah satu definisi Humas / PR yang diambil dari The British Institute Of Public Relations , berbunyi :

1. *Public Relations activity is management of communication between an organization and its publics* (Aktivitas Public Relations adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya )
2. *Public Relations practice is deliberate, planned and sustain effort to establish and maintain mutual understanding between an organization and its public.* (Praktik PR adalah memikirkan , merencanakan , dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya) (Ruslan, 1998: 15).

Menurut kamus Fund and Wagnal, American Standard Desk Dictionary terbitan 1994, istilah humas diartikan sebagai segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan sepek terjangnya. Istilah “kiat” dalam definisi ini mengindikasikan bahwa humas harus menggunakan metode manajemen berdasarkan tujuan (*management by objectives*) (Anggoro, 2005: 2).

Humas menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi/lembaga dengan publiknya untuk menciptakan saling pengertian (*Public Understanding*) dan dukungan (*Public Support*) bagi terciptanya tujuan, kebijakan dan langkah serta tindakan lembaga/organisasi itu (Soemirat, 2005: 89).

Komunikasi dua arah timbal balik tersebut merupakan faktor utama bagi keberhasilan seorang *Public Relations* dalam melakukan proses kegiatan manajemen kehumasan dan media komunikasi lembaga/organisasi yang diwakilinya. Proses tersebut terdiri dari beberapa tahap, antara lain:

1. Perencanaan (*planning*)
2. Pengorganisasian (*organizing*)

3. Pengkoordinasian (*coordinating*)
4. Pengmunikasian (*communicating*)
5. Pengawasan (*controlling*) dan
6. Penilaian (*evaluating*)

Dalam suatu manajemen komunikasi timbal balik (*two way communication*) merupakan media, sekaligus memperlancar fungsi dan peranan PR dalam hal penyampaian pesan, informasi, publikasi dan lain sebagainya.

### **1.2.1 Fungsi Humas**

Menurut Edward L. Bernay, dalam bukunya *Public Relations* (1952), University of Oklohama Press) terdapat 3 fungsi utama Humas, yaitu :

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat
2. Melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 2007: 18)

Menurut Cutlip & Center and Canfield (1982) fungsi humas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga).
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.

3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi, dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya
4. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta peran dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi terciptanya citra positif bagi kedua belah pihak (Ruslan, 1998: 18).

### **1.2.2 Ruang Lingkup Public Relation**

Adapun ruang lingkup tugas PR dalam sebuah organisasi atau perusahaan antara lain meliputi aktivitas berikut:

- a. Membina hubungan ke dalam (*public internal*)

Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang PR harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negative di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi

- b. Membina hubungan ke luar (*public eksternal*)

Adapun yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

### **1.2.3 Ciri Hubungan Masyarakat**

Berfungsi tidaknya humas dalam sebuah organisasi dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan cirri-cirinya. Adapun cirri-cirinya sebagai berikut :

- a. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.

- b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
- c. Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik ekstern dan publik intern.
- d. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

#### **1.2.4 Proses Humas**

Proses humas selalu dimulai dan diakhiri dengan penelitian. Berikut ini adalah empat langkah yang biasa dilakukan dalam proses manajemen humas sebagaimana diajukan oleh Cutlip dan Center (1985) dalam Khasali (2003: 82-85) yaitu :

##### **1. Mendefinisikan permasalahan**

Dalam tahap ini praktisi humas perlu melibatkan diri dalam penelitian dan pengumpulan fakta. Selain itu praktisi humas perlu memantau dan membaca terus pengertian, opini, sikap dan perilaku mereka yang berkepentingan. Langkah ini memberi landasan bagi semua langkah proses pemecahan masalah lainnya dengan menentukan “Apa yang sedang terjadi saat ini?”.

Mencari dan mengumpulkan fakta atau data sebelum melakukan tindakan. Sebelum melakukan tindakan kegiatan harus terlebih dahulu mengetahui apa yang di perlukan public, siapa saja yang termasuk kedalam punlik, bagaimana keadaan public dipandang dari berbagai faktor (Soemirat, 2005: 90).

##### **2. Perencanaan dan Program**

Pada tahap ini seorang praktisi humas menemukan penyebab timbulnya permasalahan dan sudah siap dengan langkah-langkah pemecahan dan pencegahan. Informasi yang terkumpul



pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang public program, tujuan, tindakan, serta strategi, taktik, dan tujuan komunikasi.

Ada empat alasan untuk menyusun program kerja

- a) Untuk menetapkan target-target operasi Pemerintah Kecamatan payung sekaki yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas segenap hasil yang diperoleh.
- b) Untuk memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biaya yang diperlukan.
- c) Untuk menyusun skala prioritas guna menentukan:
  - i) Jumlah program
  - ii) Waktu yang diperlukan untuk melaksanakan segenap program yang telah diprioritaskan itu.
- d) Untuk menentukan kesiapan atau kelayakan pelaksanaan berbagai upaya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan jumlah dan kualitas:
  - i) Personil yang ada
  - ii) Daya dukung dari berbagai peralatan fisik seperti alat-alat kantor, mesin cetak, kamera, kendaraan, dan sebagainya
  - iii) Anggaran dana yang tersedia

Hal-hal yang perlu diingat dalam perencanaan program:

- a) Jam kerja
- b) Prioritas
- c) Penentuan waktu
- d) Sumber daya
- e) Peralatan
- f) Anggaran

### 3. Aksi dan Komunikasi

Aksi dan komunikasi harus dikaitkan dengan objektif dan goals yang spesifik. Langkah ketiga mencakup pelaksanaan program tindakan dan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan program.

### 4. Evaluasi Program

Proses PR selalu dimulai dari mengumpulkan fakta dan diakhiri dengan pengumpulan fakta untuk mengetahui apakah prosesnya sudah selesai atau belum. Seorang praktisi PR perlu melakukan evaluasi atas langkah-langkah yang telah diambil.

Evaluasi dilaksanakan untuk menentukan atau memperlihatkan nilai suatu program termasuk pengelolaan maupun hasil atau dampak pelaksanaannya. Melalui evaluasi, akan diketahui faktor-faktor yang menjadi kegagalan ataupun keberhasilan suatu program, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah selanjutnya yang seharusnya dilakukan. Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap penelitian, perencanaan dan action. Seluruh program yang ditetapkan dievaluasi apakah sesuai dengan yang diharapkan. Caranya dengan melakukan penelitian mengenai:

- a) Program yang sudah dijalankan apakah sesuai dengan perencanaan
- b) Kelemahan atau hambatan-hambatan pelaksanaan program
- c) Mengetahui opini atau sikap dari khalayak, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan ?
- d) Menentukan apakah program bisa diteruskan dengan tahapan berikutnya atau kembali dilakukan dengan penyempurnaan atau dirubah sama sekali.

## 1.3 Pemerintahan

Pemerintah adalah lembaganya, sedangkan pemerintahan adalah pelaksana dan sering disebut dengan aparatur yang melaksanakan pemerintahan. Dengan demikian pemerintahan dapat diartikan sebagai pejabat, atau pelaksana kekuasaan negara, didalamnya termasuk eksekutif, legislatif, dan yudikatif yang melaksanakan wewenangnya untuk mewujudkan tujuan Negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyatnya (Supriyanto, 2009: 21).

Keberadaan pemerintahan seharusnya dapat mewujudkan citra birokrasi pemerintah yang baik. Artinya, aparatur di pemerintahan mampu mendukung kelancaran, keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien, sehingga penyalahgunaan wewenang dan tanggung jawab dalam jabatan dapat dihindari sedini mungkin (Supriyanto, 2009: 158).

Pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, ke dalam dan luar. Dalam mengelola pemerintahan secara baik dan benar pemerintah hendaknya jangan hanya sebagai penjaga malam yang mementingkan ketertiban, tetapi juga jangan lupa pada ketentraman dan kesejahteraan. Jadi, jangan hanya mampu berkuasa tetapi juga mampu untuk melayani (Syafiie, 2003: 134).

Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah (Perda Kota Pekanbaru No.7 Tahun 2008).

Kecamatan menurut UU No. 22 tahun 1999 merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang dipimpin oleh Kepala Kecamatan dengan sebutan camat. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekretaris daerah Kabupaten/Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat. Kecamatan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia, merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas.

Pada pasal 34 bagian ketiga dari Perda Kota Pekanbaru No.7 Tahun 2008 Kecamatan mempunyai tugas pokok antara lain :

1. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
2. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
  - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
  - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ktertiban umum
  - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan
  - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
  - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
  - f. Membina penyelenggaraan kelurahan
  - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan kelurahan.
3. Pelimpahan sebagian kewenangan Walikota akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

Adapun fungsi dari kecamatan ada 2 yaitu :

- a. Penyelenggaraan tugas umum pemerintah
- b. Penyelenggaraan kewenangan pemerintahan yang dlimpahi oleh walikota.

### **1.3.1 Humas Pemerintah**

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (humas) yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas Pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan

periklanan. Humas Pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Menurut John D. Millett dalam Ruslan (2003: 324) humas dalam dinas instansi/lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu:

- a. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.
- b. Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya,
- c. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan public dengan para aparat pemerintahan.
- d. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintahan yang bersangkutan.

#### **1.4 Pelayanan Publik**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat, dan negara.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemberi pelayanan public adalah pejabat / pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Hakekat pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban apparatus pemerintah sebagai abdi masyarakat. Adapun Asas Pelayanan Publik itu sendiri ada 6 antara lain :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan, pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **1.4.1 Macam-macam Pelayanan Publik**

Ada beberapa kelompok pelayanan public antara lain :

1. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat, kompetensi, kepemilikan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, Akte pernikahan, SIM, IMB, Paspor dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Salah satu tugas pokok pemerintah adalah, memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai *Public Servant* "Pelayan Masyarakat".

Dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Yang namanya pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu :

1. Biayanya relatif harus lebih rendah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus (Syafiie, 2003: 116).

Penyelenggaraan pelayanan umum haruslah mendapat dukungan partisipasi dari masyarakat. Konsep partisipasi masyarakat terhadap fungsi pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berupa partisipasi dalam hal mentaati pemerintah, membangun kesadaran hukum, kepedulian terhadap

peraturan yang berlaku, dan dapat juga berupa dukungan nyata dengan membantu secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan umum.

#### **1.4.2 Pelayanan Prima**

Kata pelayanan berasal dari kata “service.” Pelayanan yang biasa diterima masyarakat harus mengikutsertakan masyarakat, termasuk barang dan jasa yang dipergunakan harus dimengerti oleh masyarakat. Meski demikian, pelayanan mengandung arti suatu upaya sebaik mungkin untuk memberikan kepuasan kepada semua pelanggan, baik individu maupun kelompok dalam arti masyarakat atau public yang lebih efektif dan efisien (Supriyanto, 2009 :259).

Pelayanan itu suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain, sedangkan prima itu sendiri adalah terbaik, bermutu dan bermanfaat. Jadi dapat dikatakan Pelayanan Prima itu pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan ([www.elearning-rri.net/download/pelynprima\\_pimiv.ppt](http://www.elearning-rri.net/download/pelynprima_pimiv.ppt)).

*Service of Exellent* atau pelayanan prima berkaitan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (konsumen). Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Ruslan, 1998: 274).

Menurut Elhaitammy merupakan suatu sikap atau tata cara pihak customer service (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Kualitas layanan jasa (*service of excellence*) menurut Wyckop, sebagaimana dikutip Tjiptono (2000: 60) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Artinya ada dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).



Salah satu cara yang dapat dilakukan supaya evaluasi publik terhadap organisasi positif adalah melayani mereka dengan prima. Ukuran dari kualitas pelayanan yang diharapkan antara lain adalah: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Competence* (kemampuan), *Acess* (mudah diperoleh), *Courtesy* (keramahan), *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas), *Security* (keamanan), *Understanding* (saling memahami) dan *Tangibles* (terukur) (<http://publicrelationsidaananda.blogspot.com/>, Senin 10 Mai 2010: 13.45)

Tujuh faktor penilaian dalam masyarakat. Lihat tabel berikut. Tujuh faktor penilaian dalam pelayanan dibawah ini :

Sumber: *Budi Supriyanto, Manajemen Pemerintahan, CV. Media Berlian, Tangerang, 2009*

N O.	FAKTOR	STRATEGI	MANFAAT BAGI MASYARAKAT
1.	Dampak terhadap masyarakat	Meningkatkan pelayanan terkait pelanggan pengembangan totalitas dalam masyarakat	Nilai tambah bagi masyarakat
2.	Kemampuan kepemimpinan	Meningkatkan kemampuan pemimpin dalam penyelenggaraan pelayan	Pelayanan lebih efektif dan efisien
3.	Persepsi pelanggan	Riset kebutuhan pada masyarakat	Kebutuhan masyarakat terpenuhi
4.	Dampak totalitas institusi	Meningkatkan program pelayanan	Kenyamanan masyarakat dalam pelayanan
5.	Indicator keuangan	Meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas	Pelayanan yang berhasil dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat
6.	Keterlibatan masyarakat	Standar formulasi	Efektifitas pelayanan
7.	Badan – badan khusus	Penyerahan penilaian pada badan khusus tersebut	Hasil lebih baik dan bisa dipertanggungjawabkan

S

uat  
pelaya  
nan  
akan  
dikata  
kan  
baik  
atau  
excell  
ence  
apabil  
a  
meme

nuhi empat unsur yaitu :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan (Ruslan, 2003: 261)

Apabila salah satu unsur ada yang kurang maka pelayanan itu menjadi tidak *excellence*. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan prima , maka *customer service* harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik, dan rapi, bersikap ramah, serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik.

Adapun tujuan dari pelayanan prima itu sendiri adalah sebagai berikut :

- a. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya/masyarakat.
- b. Tetap menjaga agar konsumen/masyarakat merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
- c. Upaya mempertahankan konsumen/masyarakat agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut (Ruslan, 2003: 269).

## **2. Konsep Operasional**

Sebagai barometer dalam penelitian ini, penulis melanjutkan ke konsep operasional, supaya tidak terjadi kesalahpahaman dalam melanjutkan ke jenjang penulisan skripsi dan mempermudah penelitian ini. Untuk menjawab permasalahan yang pertama yaitu, Penerapan Fungsi Kehumasan di Pemerntah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, penulis menggunakan 2 (dua) indikator sebagai berikut:

A. Indikator dari Penerapan Fungsi Kehumasan di Kantor Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima adalah :

1) Penerapan fungsi kehumasan

- a) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- b) Melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung
- c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.
- d) Mengidentifikasi masalah
  - i) Segi SDM
  - ii) Peralatan
  - iii) Keuangan
- e) Perencanaan dan program
  - i) Jangka panjang
  - ii) Jangka pendek
- f) Aksi dan komunikasi
  - i) Sasaran utama
  - ii) Media
  - iii) Tujuan
- g) Evaluasi
  - i) Mingguan
  - ii) Bulanan
  - iii) Triwulan
  - iv) Semesteran

- h) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
  - i) Memberikan kotak saran
  - ii) Adanya buletin
  - iii) Adanya layanan pengaduan masyarakat.
- i) Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki memberikan pelatihan kehumsan kepada para pegawai agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
  - i) Adanya workshop
  - ii) Pelatihan

## 2) Peningkatan pelayanan prima

- a) Kecepatan

Kecepatan dalam melayani permintaan masyarakat dan jenis pelayanan yang di butuhkan masyarakat
- b) Ketepatan

Ketepatan dalam menyampaikan informasi ketika berhadapan dengan masyarakat dan memiliki pengetahuan yang luas ketika melayani masyarakat.
- c) Keramahan

Memiliki sikap ramah, perhatian, sopan santun dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat.
- d) Kenyamanan
  - i) Dari segi fisik
    - (1) Ruang tunggu
    - (2) Tersedianya tempat duduk

- (3) Pendingin ruangan
- (4) Tersedianya alat informasi
- (5) Tersedianya lapangan parkir
- (6) Taman
- ii) Non fisik
  - (1) Adanya kebisingan
  - (2) Bau tidak sedap
  - (3) Pencahayaan atau penerangan yang kurang

B. Indikator faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan prima di Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki

- a) Internal
- b) Eksternal

## **G. Metodologi Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan Metode penelitian Kualitatif. Dimana penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya Ruslan ( 2003: 212).

Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2004: 4) metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati.

### **b. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Payung Sekaki Jalan Payung Sekaki/Siak II No.11 Pekanbaru.

**c. Subjek Dan Objek Penelitian**

a. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian adalah Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru

b. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Penerapan Fungsi Kehumasan Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan Pelayanan Prima kepada masyarakat.

**d. Sumber Informasi**

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (<http://milmanyusdi.blogspot.com/2009>).

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan diantaranya:

- a. Informan Utama/kunci, yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Camat dan Sekretaris Camat.
- b. Informan Sekunder/Informan kedua, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu Kasi Pelayanan Umum dan Kasubag Kepegawaiaan di kantor Kecamatan Payung Sekaki.

**e. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

- a. Wawancara, adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan (Deddy Mulyana, 2006: 180).
- b. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera mata sebagai alat bantu utamanya dan dibantu dengan pancaindera lainnya (Bungin, 2007:115).
- c. Dokumentasi, ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian. Adapun pengambilan data dilakukan di Kantor Camat Payung Sekaki

#### **f. Teknik Analisa Data**

Sejalan dengan sifatnya penelitian ini adalah *deskriptif*, maka analisa yang digunakan adalah teknik analisa *Deskriptif Kualitatif*. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif, maka dalam menganalisa data yang berhasil dikumpulkan tidak digunakan uji statistic melainkan non statistic sesuai dengan penelitian yang bersifat kualitatif. Denzin dan Lincoln menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode seperti wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen (Moleong, 2004 :5).

Pada analisis data kualitatif, kata- kata dibangun dari hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi terhadap data yang dibutuhkan untuk dideskripsikan dan dirangkum (Patilima, 2005 : 88).

#### **H. Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui secara keseluruhan penelitian ini, disusun dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam pembahasan ini berisikan tentang : latar belakang, Alasan pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konsep operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan

## **BAB II : GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN**

Bagian ini terdiri dari sejarah Kantor Camat Payung Sekaki, struktur organisasi, visi dan misi, tugas bagian bagian pelayanan umum.

## **BAB III : PENYAJIAN DATA**

Bagian ini menyajikan data-data yang diperoleh Dari hasil wawancara, hasil dari observasi di lapangan

## **BAB IV : ANALISA DATA**

Dalam bab ini data yang diperoleh akan dipadukan dengan teori-teori yang dikemukakan dalam kerangka teoritis dan konsep operasional

## **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini terdiri dari kesimpulan dan saran



## **BAB II**

### **TINJAUAN LOKASI PENELITIAN**

#### **a. Keadaan Geografis**

Kecamatan Payung Sekaki merupakan bagian dari Kota Pekanbaru yang di pimpin oleh seorang camat yang bernama Bapak H.Edi Rizal dengan luas wilayah 43,24 Km dan dengan jumlah penduduk sebanyak 73.064 jiwa. Kecamatan Payung Sekaki ini berada dipusat kota yang mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Rumbai.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Tampan
3. Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Sukajadi dan kecamatan Senapelan.
4. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

#### **b. Kependudukan**

Dari data statistik yang diperoleh di kecamatan payung sekaki mempunyai penduduk berjumlah 73.064 jiwa dengan perincian laki-laki berjumlah 35.712 jiwa dan perempuan berjumlah 37.352 jiwa yang terdiri dari 15.601 rumah tangga lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL I**  
**LUAS, JUMLAH PENDUDUK, KEPADATAN PENDUDUK**  
**MENURUT KELURAHAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI**

No.	Kelurahan	Luas (KM <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Tiap KM <sup>2</sup>
1.	Labuh Baru Timur	3,62	24.030	6.638
2.	Tampan	9,73	20.209	2.076
3.	Air Hitam	5,46	6.977	1.277
4.	Labuh Baru Barat	24,43	21.848	8.943
Jumlah		<b>43,24</b>	<b>73.064</b>	<b>18.934</b>

*Sumber: Kantor Camat Payung Sekaki*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk di Kecamatan Payung Sekaki terdapat 73.064 jiwa dengan luas 43,24 KM<sup>2</sup> dan dengan kepadatan penduduk tiap KM<sup>2</sup> 18.934 jiwa.

**TABEL II**  
**JUMLAH PENDUDUK MENURUT KELURAHAN DAN JENIS**  
**KELAMIN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI, AKHIR TAHUN 2008**

No.	Kelurahan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	Labuh Baru Timur	11.331	12.699	24.030
2.	Tampan	10.063	10.146	20.209
3.	Air Hitam	3.446	3.531	6.977
4.	Labuh Baru Barat	10.872	10.976	21.848
<b>Jumlah</b>		<b>35.712</b>	<b>37.352</b>	<b>73.064</b>

*Sumber : Kantor Camat Payung Sekaki*

Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk menurut jenis kelaminnya di Kecamatan Payung Sekaki laki-laki berjumlah 35.712 jiwa dan perempuan berjumlah 37.352 jiwa dengan jumlah keseluruhan 73.064 jiwa.

**TABEL III**  
**JUMLAH PENDUDUK MENURUT KEWARGANEGARAAN DAN**  
**KELURAHAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI**

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah Rumah	Rata-Rata Jiwa Per rumah
-----	-----------	-----------------	--------------	--------------------------

			<b>Tangga</b>	<b>Tangga</b>
1.	Labuh Baru Timur	24.030	4.806	5
2.	Tampan	20.209	4.918	5
3.	Air Hitam	6.977	1.436	5
4.	Labuh Baru Barat	21.848	4.441	5
<b>Jumlah</b>		<b>73.064</b>	<b>15.601</b>	<b>5</b>

*Sumber: Kantor Camat Payung Sekaki*

Tabel diatas dapat di ketahui bahwa jumlah penduduk menurut kewarganegaraannya di Kecamatan Payung Sekaki berjumlah 73.064 jiwa dengan jumlah rumah tangga 15.601 jiwa, dengan rata-rata setiap rumah tangga berjumlah 5 jiwa.

### **c. Pendidikan**

**TABEL IV**  
**JUMLAH PENDUDUK USIA 7-12 TAHUN MENURUT KELURAHAN DAN STATUS PENDIDIKAN DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI**

No.	Kelurahan	Status Pendidikan		Jumlah
		Sekolah	Tidak Sekolah	
1.	Labuh Baru Timur	5.843	1.365	7.208
2.	Tampan	4.848	2.213	7.061
3.	Air Hitam	1.514	1.568	3.082
4.	Labuh Baru Barat	5.343	3.142	8.485
<b>Jumlah</b>		<b>17.548</b>	<b>8.288</b>	<b>25.836</b>

*Sumber: Kantor Camat Payung Sekaki*

Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk menurut status pendidikan usia 7-12 tahun di kecamatan payung sekaki terdapat 17.548 jiwa yang sekolah dan 8.288 jiwa yang tidak sekolah. Jadi dapat disimpulkan masyarakat di kecamatan payung sekaki usia 7-12 tahun yang paling banyak adalah masyarakat yang berstatus pendidikan sekolah.

**TABEL V**

**JUMLAH PENDUDUK MENURUT KELOMPOK UMUR  
DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI**

No.	Kelurahan	0-4 thn	5 thn	6 thn	7-12 thn	13-15 thn
	1	2	3	4	5	6
1.	Labuh Baru Timur	1.408	1.650	1.756	1.662	1.673
2.	Tampan	1.184	1.388	1.477	1.398	1.407
3.	Air Hitam	409	479	510	483	486
4.	Labuh Baruh Barat	1.280	1.500	1.511	1.511	1.521
	<b>Jumlah</b>	<b>4.281</b>	<b>5.017</b>	<b>5.254</b>	<b>5.054</b>	<b>5.087</b>

No.	Kelurahan	16 thn	17 thn	18 thn	19-24 thn	>24 thn	Jumlah
		7	8	9	10	11	12
1.	Labuh Baru Timur	1.892	2.017	1.968	2.215	7.789	24.030
2.	Tampan	1.591	1.697	1.655	1.863	6.550	20.209
3.	Air Hitam	549	586	571	643	2.261	6.977
4.	Labuh BaruBarat	1.720	1.834	1.789	2.014	7.081	21.848
	<b>Jumlah</b>	<b>5.752</b>	<b>6.134</b>	<b>5.983</b>	<b>6.735</b>	<b>23.681</b>	<b>73.064</b>

Tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah masyarakat di Kecamatan Payung Sekaki terdapat 4.281 jiwa menyatakan berumur 0-4 tahun, 5.017 jiwa menyatakan berumur 5 tahun, 5.254 jiwa menyatakan berumur 6 tahun, 5.054 jiwa menyatakan berumur 7-12 tahun, 5.087 jiwa menyatakan berumur 13-15 tahun, 5.752 jiwa menyatakan berumur 16 tahun, 6.134 jiwa menyatakan berumur 17 tahun, 5.983 jiwa menyatakan berumur 18 tahun, 6.735 jiwa menyatakan berumur 19-24 jiwa, 23.681 jiwa menyatakan berumur diatas 24 tahun dengan jumlah keseluruhan 73.064 jiwa. Jadi dapat disimpulkan masyarakat yang paling banyak adalah berumur diatas 24 tahun yang berjumlah 23.681 jiwa.

**d. Struktur organisasi Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru**

Dalam organisasi di perlukan suatu pedoman untuk mengetahui batas dari wewenang setiap personil yang duduk di dalam organisasi tersebut, sehingga mereka mengetahui pula kepada siapa ia harus bertanggung jawab, dengan adanya struktur organisasi tersebut jelas

tergambar dinamika tugas-tugas serta wewenang pada masing-masing bagian yang mempunyai kesatuan struktur organisasi dalam suatu kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Organisasi merupakan suatu bagan, maka terlihat lebih jelas dan lebih tegas apabila dituangkan dalam bagan organisasi yang akan memberikan pengertian yang mudah mengenai organisasi yang bersangkutan. Sedangkan pengertian bagan organisasi adalah suatu tipe catatan yang menunjukkan hubungan-hubungan yang formil dalam organisasi yang para pejabat-pejabat bermaksud untuk melakukan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab.

Dari uraian diatas diperoleh suatu gambaran bahwa struktur organisasi dalam suatu organisasi sangat penting karena dengan adanya struktur organisasi akan membantu para personil untuk bekerja lebih efektif. Dengan hal tersebut struktur organisasi diterapkan oleh kecamatan adalah bentuk garis dan pegawai untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Camat Payung Sekaki mempunyai rincian tugas sebagai berikut:

- a) Menangani sebagian urusan otonomi daerah serta menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.
- b) Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:
  - i. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
  - ii. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
  - iii. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
  - iv. Mengkoordinasikan pemerliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
  - v. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
  - vi. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan

vii. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan

c) Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahi oleh walikota Pekanbaru untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek:

- a. Perizinan
- b. Rekomendasi
- c. Koordinasi
- d. Pembinaan
- e. Fasilitasi
- f. Penetapan
- g. Pengawasan
- h. Penyelenggaraan, dan
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Kecamatan Payung Sekaki terdiri dari:

- a. Sekretariat Kecamatan
- b. Seksi Pemerintahan
- c. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- d. Seksi Pembangunan Masyarakat Kelurahan
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial
- f. Seksi Pelayanan Umum

**e. Standar Operasional Pelayanan (SOP) di Kecamatan Payung Sekaki**

Standar Operasional Pelayanan (SOP) Kartu Tanda Penduduk (KTP).

**a. Prosedur**

- a) Penduduk menyerahkan berkas yang sudah ditandatangani lurah kepada petugas kecamatan.
- b) Petugas kecamatan meneliti berkas tersebut dengan persyaratan yang lengkap meminta tanda tangan camat/sekcam.
- c) Penduduk mengambil berkas yang sudah ditandatangani camat/sekcam kemudian diserahkan ke UPTD kependudukan untuk diproses sekaligus bepoto.
- d) Permohonan diurus langsung oleh yang bersangkutan/tanoa perantara.

**b. Persyaratan**

- a) Surat pengantar dari RT diketahui RW dan lurah
- b) Telah berumur 17 tahun keatas/sudah kawin.
- c) Kartu keluarga asli
- d) Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana
- e) KTP lama asli untuk perpanjangan KTP
- f) Pas foto 3x4 sebanyak 4 lembar
- g) Asli kartu identitas penduduk (KIP) dan kartu keuarga pendatang (KKP) bagi penduduk pendatang serta surat keterangan mendapatkan (SKM) KTP dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil
- h) Asli surat keterangan dari kepolisian bagi yang kehilangan KTP
  - a. Surat keterangan pindah dari atas surat keterangan mendapatkan (SKM) KTP dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil bagi PNS, TNI, POLRI, Mahasiswa, BUMN/BUMD.
  - b. Bagi orang asing (izin tinggal tetap) melampirkan foto copy paspor, surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) dan surat nikah/akta kawin.

- c. Surat keterangan hilang dari kepolisian (KTP hilang) dengan melampirkan foto kopi KTP yang hilang.

**c. Jangka Waktu Penyelesaian**

KTP akan selesai dalam waktu 2 (dua) hari kerja (bagi persyaratan yang lengkap)

**d. Biaya**

Membayar uang leges Rp 2.500,- (bagi yang belum membayar leges)

**e. Dasar Hukum**

1. Peraturan daerah Kota Pekanbaru nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
2. Peraturan daerah Kota Pekanbaru nomor 6 tahun 2008 tentang retribusi penggantian biaya cetak kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil
3. Peraturan Waliota Pekanbaru nomor 20 tahun 2008 tentang petunjuk pelaksana peraturan daerah nomor 5 tahun 2008 dan peraturan Kota Pekanbaru nomor 6 tahun 2008 (DISDUKCAPIL Thn. 2009).



### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA**

Pada bab ini disajikan tentang hasil dari penelitian yang penulis lakukan secara langsung di lapangan, tentang penerapan fungsi kehumasan di Pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, dan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan prima di Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki.

Dalam penelitian ini, untuk menyaring data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang telah penulis rumuskan pada rumusan masalah di bab I, penulis menggunakan teknik wawancara (interview), yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan lisan yang berkaitan dengan kajian yang akan diteliti.

Wawancara kepada pegawai Kantor Kecamatan Payung Sekaki untuk mendapatkan informasi tentang Penerapan Strategi Kehumasan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima. Peneliti mewawancarai empat orang pegawai Kantor Camat Payung Sekaki yang terlibat dalam penentuan Penerapan Strategi Kehumasan yaitu, Camat Payung Sekaki, Sekcam, Kasi Pelayanan Umum dan Kasi Kepegawaian. Setiap wawancara peneliti menggunakan pedoman wawancara yang ada.

Hasil wawancara secara langsung dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **A. Penerapan fungsi kehumasan untuk meningkatkan pelayanan prima di Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki**

- 1) Penerapan fungsi kehumasan
  - a) Memberikan penerangan kepada masyarakat

Memberikan penerangan tentang tata cara mengurus surat-surat seperti, KTP, KK, Akte Kelahiran dan lain-lain melalui Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang di pajang di dinding dengan tulisan yang cukup jelas, SOP ini di tetapkan bersama dengan DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kota Pekanbaru. Dan apabila mereka kurang mengerti bisa di tanya langsung kepada pegawai (Wawancara Camat, 14 Mei 2010).

- b) Melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.

Hal ini di lakukan dengan mengundang tokoh masyarakat sekitar seperti, pegawai kelurahan, RT/RW, dan perwakilan dari masyarakat. Untuk memberikan penjelasan secara langsung tentang prosedur, persyaratan, biaya pengurusan dan jangka waktu penyelesaian surat-surat di Kantor Camat Payung Sekaki. Dan apa bila masih ada juga masyarakat yang konplain, maka kami akan mengajaknya duduk bersama dan mencari solusi terbaik karena biasanya, masyarakat yang konplain di sebabkan dua hal yang pertama, kekeliruan petugas dan yang kedua, ketidak tahuan masyarakat itu sendiri tentang prosedur yang ada (Wawancara Camat, 14 Mei 2010).

- c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Upaya yang sering di lakukan Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki agar dekat dan menyatu dengan masyarakat ialah dengan mengadakan kegiatan-kegiatan kemasyarakatan seperti, 17 Agustus, safari ramadhan atau menghadiri undangan kegiatan-kegiatan yang diadakan masyarakat seperti, maulid Nabi Muhammad SAW, isra'mikraj Nabi Muhammad SAW dan lain-lain (Wawancara Camat, 14 Mei 2010).

d) Mengidentifikasi masalah

a) Dari segi SDM

Permasalahan pokok dalam meningkatkan pelayanan prima di Kantor Camat Payung Sekaki ini adalah dari segi SDM (Sumber Daya Manusia). Karena masih banyak pegawai disini belum mengerti bagaimana prosedur pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundangan-undangan dalam hal ini undang-undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009. Dan mental pegawai yang kurang mampu menghadapi masyarakat (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

i) Peralatan

Semua peralatan yang ada di Kantor Camat Payung Sekaki mulai dari komputer, mesin ketik, sampai pada kertas, itu semua dari anggaran Pemerintah Kota Pekanbaru. (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

ii) Keuangan

Keuangan di kantor camat ini semuanya berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota Pekanbaru (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

e) Perencanaan dan program

i) Jangka panjang

Program jangka panjang yang di jalankan Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki hanya mengikuti program Pemerintah Kota Pekanbaru. (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

ii) Jangka pendek

Program jangka pendek yang kami jalankan mengikuti program dari pemerintah kota Pekanbaru, misalnya sosialisasi program Keluarga Berencana (KB), bahaya Demam Berdarah (DBD), sosialisai Sensus penduduk, dan lain-lain (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

f) Aksi dan komunikasi

i) Sasaran utama

Sasaran utama adalah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Payung Sekaki. Karena tujuan utama memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai instansi pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dibawah pengawasan Pemerintah Kota Pekanbaru (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

ii) Media

Media yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, berupa surat edaran, spanduk, dan brosur (Wawancara Sekcam, 17 mei 2010).

iii) Tujuan

Agar masyarakat mengetahui informasi tentang program yang akan di jalankan oleh kantor Camat Payung Sekaki dan mengajak masyarakat secara langsung untuk mendukung program yang akan dijalankan. (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

g) Evaluasi

Kinerja pegawai di evaluasi melalui kasi-kasi yang ada, kemudian di bicarakan pada rapat bulanan dan tahunan. Dan apabila masih ada juga pegawai yang tidak disiplin,

maka akan di beri teguran dan sanksi dari Wali Kota. (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

h) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

i) Memberikan kotak saran

Kantor Camat Payung Sekaki ada menyediakan kotak saran bagi masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada, hal ini bertujuan untuk mengetahui apa yang diinginkan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Wawancara Sekertaris Camat, 17 Mei 2010).

ii) Adanya buletin

Kantor Camat Payung Sekaki tidak ada membuat buletin secara khusus, tetapi ada menyediakan tempat untuk pemajangan buletin, sehingga siapa saja yang ingin memajang buletinnya dapat dipajang ditempat yang telah disediakan (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

iii) Adanya layanan pengaduan masyarakat.

Komplain yang datang biasanya dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam suatu urusan dan ketidaktahuan masyarakat itu sendiri terhadap prosedur yang ada. Namun sejauh ini masih bisa ditangani dengan pendekatan persuasif dan menjelaskan kembali prosedur yang ada (Wawancara Sekcam, 17 Mei 2010).

i) Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki memberikan pelatihan kehumasan kepada para pegawai agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

i) Adanya workshop

Kantor Camat Payung Sekaki belum pernah mengadakan workshop kehumasan, ini dikarenakan Kantor Camat Payung Sekaki masih baru. Tetapi dalam rencana ada keinginan untuk melaksanakan kegiatan tersebut (Wawancara Sekcam, 20 Mei 2010).

ii) Pelatihan

para karyawan selalu kita kirim untuk mengikuti pelatihan-pelatihan kehumasan yang diadakan pemerintah Kota Pekanbaru. Hal ini kita harapkan agar para pegawai dapat pengetahuan dan bisa diterapkan dalam kinerjanya sehari-hari, karena dalam humas kita diberitahu bagaimana cara bersikap dalam menghadapi seseorang atau khalayak, disiplin dalam bekerja, mampu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat, jelas dalam memberikan informasi, yang intinya agar para karyawan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dan apabila dalam kenyataannya masih ada juga para karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja dan tidak mampu melayani masyarakat, maka akan kita beri sanksi mulai dari peringatan sampai pada sanksi yang dijatuhkan oleh Wali Kota Pekanbaru (Wawancara Kasi Kepegawaian, 20 Mei 2010).

2) Peningkatan pelayanan prima

a) Kecepatan

Kecepatan dalam proses penyelesaian permintaan masyarakat, tergantung dengan jenis permintaan itu sendiri, dan prosesnya sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang ada. Yaitu, untuk proses KK, KTP butuh waktu selama 2 (dua) hari kerja, apabila persyaratan lengkap. Dan surat-surat izin lainnya seperti SITU, SKGR, SKPT, Surat Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Hibah butuh waktu selama 3

(hari) dalam penyelesaian dengan catatan persyaratan lengkap dan camat ada ditempat (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

b) Ketepatan

Agar pegawai tepat dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, selalu diadakan musyawarah/rapat untuk memberikan penjelasan kepada pegawai tentang prosedur, persyaratan, biaya, jangka waktu penyelesaian dan dasar hukumnya (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

c) Keramahan

Dalam rapat bulanan kami selalu menekankan kepada para pegawai agar bersikap ramah, sopan santun dan memperhatikan masyarakat, bila ada masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur yang ada agar dapat dipanggil dan diberi pengetahuan. Dan dalam berkomunikasi menggunakan komunikasi persuasif. Agar tercipta image positif dari masyarakat terhadap Kantor Camat Payung Sekaki (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

d) Kenyamanan

i) Dari segi fisik

(1) Ruang tunggu

Ruang tunggu yang ada di kantor Camat Payung Sekaki sudah cukup rapi dan bersih tertata dengan baik. Dimana masyarakat yang datang akan merasa nyaman ketika menunggu antrian mereka (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

(2) Tersedianya tempat duduk

Bagi masyarakat yang akan mengurus telah tersedia tempat duduk bagi mereka yang sedang menunggu antrian. Tempat duduk yang ada sudah mencukupi sehingga masyarakat yang datang untuk mengurus tidak perlu berdiri lagi ketika menunggu antrian mereka (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

(3) Pendingin ruangan

Agar masyarakat merasa nyaman, di kantor ini juga menyediakan pendingin ruangan. Jumlah yang disediakan memang tidak banyak tetapi kami berusaha membuat masyarakat yang datang tidak merasa kepanasan (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

(4) Tersedianya alat informasi

Masyarakat yang sedang mengurus suatu keperluan semua harus melalui antrian sampai menunggu giliran mereka tiba. Untuk memudahkannya maka digunakan alat informasi berupa pengeras suara agar terdengar jelas ketika nama mereka dipanggil. Kartu antrian dimaksudkan agar tertib tidak terjadi saling dahulu mendahului. (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

(5) Tersedianya lapangan parkir

Lapangan parkir yang ada di kantor Camat Payung Sekaki ini cukup luas. Cukup untuk menampung kendaraan roda dua maupun roda empat (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

(6) Taman



Di kantor Camat Payung Sekaki belum memiliki taman, hal ini dikarenakan gedung kantor Camat Payung Sekaki masih baru. Kecamatan ini baru dimekarkan dari Kecamatan Tampan (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 20 Mei 2010).

ii) Non fisik

(1) Adanya kebisingan

Sejauh ini gangguan berupa kebisingan tidak ada, ini dikarenakan kantor Camat Payung Sekaki jauh dari jalan raya (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 24 Mei 2010).

(2) Bau tidak sedap

Di sini kadang-kadang terdapat bau yang tidak menyenangkan. Karena ada warga yang membuka usaha seperti penjualan binatang ternak kambing. Sehingga kalau sudah siang aroma kotoran kambing merebak (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 24 Mei 2010).

(3) Pencahayaan atau penerangan yang kurang

Pencahayaan dikantor ini sudah cukup terang. Bisa dilihat sendiri banyak jendela dan pintu di kiri dan kanan agar matahari dan sirkulasi udara bisa masuk. Dan apabila listrik mati maka genset akan dihidupkan (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 24 Mei 2010).

**B. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan prima di Kantor Camat Payung Sekaki**

**a) Faktor pendukung**

Dengan adanya pelatihan-pelatihan kehumasan yang diikuti, menjadi salah satu faktor pendukung Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan. Disamping adanya fasilitas penunjang yang dimiliki untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan pelayanan yaitu adanya sarana pengeras suara, sehingga informasi yang disampaikan dapat didengar dengan jelas oleh masyarakat yang sedang mengurus surat-surat dan sebagainya. Sarana lain seperti komputer untuk keperluan surat menyurat, serta untuk menyimpan data-data, arsip dan dokumentasi penting Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki, kemudian alat komunikasi seperti telepon yang dapat digunakan setiap saat untuk kepentingan kantor disamping sarana dan prasarana yang memadai dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan seksi pelayanan umum dan kepegawaian juga didukung para staf yang berpendidikan sarjana sehingga mereka faham dengan tugas masing-masing dan bisa kerja sama itu yang terpenting (Wawancara Kasubag Kepegawaian, 24 Mei 2010).

**b) Faktor penghambat**

a) Hambatan yang bersifat internal

Selanjutnya yang menjadi penghambat Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat ialah mental para pegawai karena masih ada juga para pegawai yang kurang siap mentalnya dalam menghadapi masyarakat, terlebih lagi di daerah kita ini terdiri dari berbagai macam suku, ada suku yang logatnya cukup keras seperti suku batak, terkadang bisa membuat pegawai jadi ciut, sehingga saya sendiri yang selalu menanganinya. Faktor penghambat berikutnya ialah masih adanya pegawai yang kurang cermat dalam menyelesaikan permintaan

masyarakat seperti, kesalahan penulisan nama, alamat atau tanggal lahir (Wawancara Kasubag Kepegawaian, 24 Mei 2010).

b) Hambatan yang bersifat eksternal

Masyarakat selalu menginginkan urusannya cepat selesai, terkadang ada juga masyarakat yang komplain kenapa KTP/KK yang diurusnya tidak selesai dalam waktu dua hari seperti yang ada di SOP, tetapi masyarakat tidak memperhatikan apakah persyaratannya sudah lengkap dan yang kami maksud dua hari selesai ialah dua hari kerja tidak terhitung hari libur.

Jadi bisa dikatakan yang menjadi faktor penghambat keberhasilan Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah dari faktor hari libur dan hari minggu ini merupakan faktor penghambat untuk bekerja (Wawancara Kasi Pelayanan Umum, 24 Mei 2010).

## **BAB IV**

### **ANALISA DATA**

Pada bab ini penulis menganalisa data yang telah disajikan pada bab sebelumnya sesuai dengan permasalahan yaitu, penerapan fungsi kehumasan di Pemerintahan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat dan faktor apa saja yang mempengaruhi Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif yaitu, dengan menggambarkan dan menjelsakna permasalahan yang diteliti dalam kalimat dan bukan dalam bentuk angka-angka. Selanjutnya analisa data ini akan dipadukan dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada kerangka teoritis.

Sejalan dengan sifatnya penelitian ini adalah *deskriptif*, maka analisa yang digunakan adalah teknik analisa *Deskriptif Kualitatif*. Sesuai dengan pendekatan yang digunakan yaitu deskriptif, maka dalam menganalisa data yang berhasil dikumpulkan tidak digunakn uji statistik melainkan non statistik sesuai dengan penelitian yang bersifat kualitatif (Moleong, 2004: 5).

#### **A. Penerapan fungsi kehumasan untuk meningkatkan pelayanan prima di Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki**

- 1) Penerapan fungsi kehumasan
  - a) Memberikan penerangan kepada masyarakat

Berdasarkan data yang telah didapatkan pemerintah Kecamatan Payung Sekaki untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat terlebih dahulu memberikan penerangan kepada masyarakat, hal ini bisa dilihat dengan adanya pemampangan Standar Operasional Pelayanan (SOP) di dinding dekat ruang tunggu, sehingga setiap masyarakat yang masuk ke kantor Camat Payung Sekaki dapat melihat SOP dengan jelas. Dan apabila ada masyarakat yang menanyakan langsung tentang prosedur pengurusan surat-surat di kantor Camat maka pegawai dengan senang hati akan menjelaskan tentang prosedur yang akan dilalui sesuai dengan apa yang hendak diurus.

Setiap kantor Camat di Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan SOP yang telah ditetapkan bersama DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru. SOP berisikan tentang prosedur, persyaratan, lama waktu penyelesaian, biaya pengurusan, dan dasar hukum yang dipakai (Sumber: Kantor Camat Payung Sekaki).

- b) Melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.

Salah satu strategi komunikasi adalah persuasi adalah berupaya mencari tahu sesuatu yang telah diyakini dan dapat membujuk komunikan, sekaligus mempengaruhi agar opini "digiring" sesuai dengan keinginan dan tujuan dari komunikasi tersebut (Ruslan, 1997: 33).

Pendekatan persuasif dan edukatif, dapat dilakukan untuk menciptakan komunikasi dua arah (timbal balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi

kepada pihak publik yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan maupun dengan melakukan pendekatan persuasif agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman, dan lain sebagainya (Ruslan, 1998: 142).

Komunikasi persuasif adalah upaya seseorang dalam mengkomunikasikan pesan kepada orang lain yang sikapnya ingin diubah atau dibentuk. Komunikasi persuasif biasanya banyak digunakan pada pekerjaan yang berhubungan dengan mempengaruhi orang lain seperti humas dan sales bahkan psikolog sendiri (Effendy, 2003: 33)

Menurut analisa penulis komunikasi persuasif yang dilakukan pemerintah kecamatan kepada masyarakat cukup bagus hal ini bisa dilihat dengan adanya pemerintah kecamatan payung sekaki mengundang tokoh masyarakat sekitar seperti, pegawai kelurahan, RT/RW, dan perwakilan dari masyarakat. Untuk memberikan penjelasan secara langsung tentang prosedur, persyaratan, biaya pengurusan dan jangka waktu penyelesaian surat-surat di Kantor Camat Payung Sekaki. Dan apa bila masih ada juga masyarakat yang konplain, maka akan diajak duduk bersama dan mencari solusi terbaik karena biasanya, masyarakat yang konplain di sebabkan dua hal yang pertama, kekeliruan petugas dan yang kedua, ketidak tahuan masyarakat itu sendiri tentang prosedur yang ada.

- c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki sebagai instansi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat harus bisa memberikan suasana keakraban dan berupaya mengintegrasikan sikap dan perbuatan agar tercipta hubungan yang harmonis. Adapun upaya yang di lakukan Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki agar dekat dan menyatu

dengan masyarakat ialah dengan mengadakan kegiatan-kegiatan kemasyarakatan. Contoh dari kegiatan-kegiatan Humas adalah melobi, berbicara didepan publik, menyelenggarakan acara, dan membuat pernyataan tertulis (Soemirat, 2005: 89).

Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki sebagai instansi yang menjalankan fungsi humas melakukan kegiatan komunikasi dalam organisasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik. Menurut Edward (dalam Ruslan, 2007: 25) fungsi humas antara lain:

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat
2. Melakukan komunikasi persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga atau badan sesuai sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

d) Mengidentifikasi masalah

Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan atau organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.

Mencari dan mengumpulkan fakta atau data sebelum melakukan tindakan. Sebelum melakukan tindakan kegiatan harus terlebih dahulu mengetahui apa yang di perlukan public, siapa saja yang termasuk kedalam publik, bagaimana keadaan public dipandang dari berbagai factor (Soemirat, 2005: 90).

Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan pemerintah kecamatan payung sekaki telah melakukan pengumpulan data terlebih dahulu sebelum menjalankan program yang diberikan oleh Wali Kota Pekanbaru, yakni didapati bahwa masyarakat sangat menginginkan pelayanan prima yang memperhatikan kecepatan, ketepatan, keramahn dan kenyamanan. Namun pegawai kantr camat payungsekaki belum dapat

memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, hal ini dikarenakan lemahnya mental sebagian pegawai dalam menghadapi masyarakat, dan keterbatasan peralatan dan keuangan.

e) Perencanaan dan program

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Camat Payung Sekaki, Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki tidak ada menyusun program jangka panjang maupun jangka pendek dalam melaksanakan program kerja, yang ada hanya mengikuti program dari Pemerintah Kota Pekanbaru.

Menurut analisa penulis Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki, meskipun dibawah pengawasan Pemerintah Kota Pekanbaru harus berinisiatif menyusun program kerja sendiri yang disesuaikan dengan keadaan, kondisi dan kemampuan.

Ada empat alasan untuk menyusun program kerja

- a) Untuk menetapkan target-target operasi Pemerintah Kecamatan payung sekaki yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas segenap hasil yang diperoleh.
- b) Untuk memperhitungkan jumlah jam kerja dan berbagai biaya yang diperlukan
- c) Untuk menyusun skala prioritas guna menentukan:
  - i) Jumlah program
  - ii) Waktu yang diperlukan untuk melaksanakan segenap program yang telah diprioritaskan itu.
- d) Untuk menentukan kesiapan atau kelayakan pelaksanaan berbagai upaya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu sesuai dengan jumlah dan kualitas:
  - i) SDM yang ada



ii) Daya dukung dari berbagai peralatan fisik seperti alat-alat kantor, mesin cetak, kamera, kendaraan, dan sebagainya

iii) Anggaran dana yang tersedia

Hal-hal yang perlu diingat dalam perencanaan program:

a) Jam kerja

b) Prioritas

c) Penentuan waktu

d) Sumber daya

e) Peralatan

f) Anggaran

f) Aksi dan komunikasi

Dari hasil wawancara penulis dengan camat payung sekaki diketahui bahwa sasaran utama dari aksi dan komunikasi pemerintah kecamatan payung sekaki adalah masyarakat yang berdomisili di kecamatan payung sekaki.

Hal ini sesuai dengan paradigma yang mengatakan, sebesar apapun suatu organisasi tidak mungkin menjangkau semua orang. Ia harus menentukan sebagian diantaranya yang sekiranya paling sesuai atau yang paling dibutuhkannya. Dengan jenis dan jumlah khalayak yang lebih terbatas, suatu organisasi akan lebih efisien dalam mengarapnya, apalagi jika dikaitkan dengan kelangkaan sumber daya.

Selanjutnya Pemerintah kecamatan payung sekaki menggunakan media dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat seperti, surat edaran dan spanduk. Surat seperti ini tidak saja ditujukan kepada tokoh atau pribadi-pribadi tertentu saja, tetapi juga kepada berbagai macam lembaga yang disekitar, atau untuk dipajang di tempat-

tempat umum. Tujuannya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang program yang akan dijalankan.

g) Evaluasi

Berdasarkan hasil wawancara penulis Kinerja pegawai kantor camat pssk di evaluasi setiap sebulan sekali melalui rapat bulanan. Dan apabila masih ada juga pegawai yang tidak disiplin, maka akan di beri teguran dan sanksi dari Wali Kota.

Evaluasi dilaksanakan untuk menentukan atau memperlihatkan nilai suatu program termasuk pengelolaan maupun hasil atau dampak pelaksanaannya. Melalui evaluasi, akan di ketahui faktor-faktor yang menjadi kegagalan ataupun keberhasilan suatu program, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah selanjutnya yang seharusnya dilakukan. Evaluasi adalah tahap terakhir setelah tahap-tahap penelitian, perencanaan dan action.

Seluruh program yang ditetapkan dievaluasi apakah sesuai dengan yang diharapkan. Caranya dengan melakukan penelitian mengenai:

- a) Program yang sudah dijalankan apakah sesuai dengan perencanaan
- b) Kelemahan atau hambatan-hambatan pelaksanaan program
- c) Mengetahui opini atau sikap dari khalayak, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan ?
- d) Menentukan apakah program bisa diteruskan dengan tahapan berikutnya atau kembali dilakukan dengan penyempurnaan atau dirubah sama sekali.
- e) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

Berdasarkan pada prinsipnya Pemerintah adalah sebuah organisasi besar yang memiliki tupoksi melayani masyarakat dan bagaimana bisa memberikan pelayanan terbaik yang semua itu sangat bergantung pada kesiapan SDM disamping didukung oleh SDA dan teknologi informasi.

Pemerintah Camat Payung Sekaki, dalam melayani publik menerima masukan dan saran dari masyarakat. hal ini bisa dilihat dengan adanya kotak saran yang disediakan pemerintah, untuk mengetahui apa yang diinginkan masyarakat dari pelayanan yang telah diberikan selama ini.

- f) Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki memberikan pelatihan kehumasan kepada para pegawai agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Untuk menunjang SDM agar lebih mampu memberkkan pelayanan prima kepada masyarakat, maka di perlukan pelatihan kehumasan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai, memberikan pemahaman etika pelayanan pegawai terhadap masyarakat dan juga untuk meningkatkan kerja sama, kekompakan dan kerbersamaan antar pegawai.

Standar kualitas sumber daya manusia organisasi era perubahan membutuhkan sosok yang mampu mengembangkan kognisi, kreativitas dan kecerdasan emosi. Untuk itu diperlukan motivasi yang kuat untuk dapat mencapai kualitas SDM yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.

Beberapa kiat meningkatkan motivasi. Pertama berdasarkan teori Goal Setting yaitu dengan menentukan tujuan yang spesifik, khusus dan sulit yang dapat meningkatkan kinerja yang lebih tinggi. Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah umpan balik, komitmen pada tujuan, *self efficiency* dan budaya. Kedua

adalah berdasar Teori Penguatan (*Reinforcement*) di mana penghargaan dapat meningkatkan motivasi. Ketiga berdasar Teori Keadilan di mana individu termotivasi jika merasa diperlakukan secara adil jika dibandingkan dengan orang lain. Kemempat yaitu Teori Harapan yaitu kuatnya kecenderungan bertindak bergantung pada kuatnya pengharapan bahwa tindakan itu akan diikuti outcomes dan daya tarik outcome tersebut.

Pelayanan Prima menerangkan bahwa layanan prima adalah memberikan kepada pengguna produk/jasa apa yang betul-betul mereka butuhkan dan inginkan bukan memberikan apa yang kita pikirkan dibutuhkan oleh mereka. pelayanan prima menjadi penting karena kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama instansi pemerintahan.

Hal ini telah dilakukan pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dengan mengirim para pegawai mengikuti pelatihan kehumasan yang diadakan pemerintah Kota Pekanbaru, untuk menambah pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas SDM.

Namun menurut analisa penulis pemerintah Kecamatan Payung Sekaki belum cukup dengan mengirim pegawai untuk mengikuti pelatihan, tetapi bisa berinisiatif untuk mengadakan workshop sendiri, ini senada dengan hasil wawancara penulis bahwa kantor camat payung sekaki belum pernah mengadakan workshop kehumasan sendiri, namun pemerintah kecamatan payung sekaki berencana untuk mengadakan pelatihan tersebut. penulis berpandangan kunci untuk bisa memberikan layanan prima bahwa kita harus bisa mencintai dan menikmati tugas yang menjadi tanggung jawab kita.

## 2) Peningkatan pelayanan prima

### a) Kecepatan

Kecepatan waktu, lamayanya waktu, merupakan sangat penting yang harus diperhatikan oleh Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki yang telah dijanjikan melalui SOP, sebab dengan tepat waktu yang telah diberikan merupakan sebagai bukti profesionalnya kerja instansi atau organisasi tersebut, hal ini didukung dengan hasil wawancara penulis sebelumnya, bahwa Kantor Camat Payung Sekaki benar-benar sangat menghargai waktu, hal ini berdasarkan isi SOP yang menyatakan bahwa, proses penyelesaian permintaan masyarakat bisa selesai dalam waktu 1 (satu) hari, apabila persyaratan lengkap.

b) Ketepatan

Ketepatan dalam menyampaikan informasi merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan kantor Kecamatan Payung Sekaki agar informasi yang diterima masyarakat tidak salah, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan baik prosedur dan persyaratan yang harus dilalui dan dipenuhi. Pengetahuan pegawai yang luas merupakan kunci utama ketepatan dalam menyampaikan informasi.

Dari observasi penulis (Kamis, 20 Mei 2010), Pemerintah Payung Sekaki sangat memperhatikan hal ini terbukti dengan adanya musyawarah atau rapat untuk memberikan pengetahuan kepada pegawai tentang prosedur, persyaratan, biaya, jangka waktu penyelesaian dan dasar hukum yang digunakan.

c) Keramahan

Bidang Pelayanan Umum kantor Camat Payung Sekaki dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat selalu mendengarkan dan menanggapi atas keluhan-keluhan yang diutarakan masyarakat dan berjanji akan memperbaiki kesalahan tersebut.

Keramahan di kantor Camat Payung Sekaki yang telah dilakukan pegawai bidang pelayanan umum selama ini belum cukup memuaskan masyarakat.

Hal ini terbukti masih adanya masyarakat yang komplain terhadap pelayanan dan keramahan pegawai. Namun sejauh itu pemerintah kecamatan Payung Sekaki dapat mengatasinya dengan baik dengan cara memberikan pengertian dengan menggunakan komunikasi persuasif.

d) Kenyamanan

- a) Kebersihan ruang tunggu
- b) Fasilitas tempat duduk
- c) Tersedianya alat pendingin ruangan
- d) Fasilitas lapangan parkir
- e) Tersedia alat informasi
- f) Tidak adanya kebisingan
- g) Tidak adanya bau tidak sedap
- h) Pencahayaan yang sempurna

Kenyamanan merupakan hal yang sangat vital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. bagian kebersihan adalah suatu bagian yang sangat penting dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat terutama yang menyangkut kebersihan ruang tunggu. Tanggung jawab bagian kebersihan dapat dikatakan mulai dari kerapian dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada rencana pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruang kantor Camat Payung Sekaki, seperti ruang tunggu, ruang rapat, ruang pegawai dan toilet. Maka para petugas kebersihan dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan,

keterampilann tentang bagaimana menjaga kebersihan dan kerapian ruang kantor Camat Payung Sekaki dengan menggunakan peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas kenyamanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Namun, dari hasil observasi (Senin, 24 Mei 2010) penulis di lapangan kadang-kadang ada bau tidak sedap yang berasal dari kandang hewan milik warga disekitar kantor camat Payung Sekaki yang dapat mengurangi kenyamanan di kantor Camat Payung Sekaki.

## **B. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan prima di Kantor Camat Payung Sekaki**

### **a) Faktor pendukung**

Berdasarkan analisa penulis, terhadap data yang didapatkan di lapangan, faktor-faktor pendukung untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat di kantor Camat Payung Sekaki adalah adanya pelatihan kehumasan yang diikuti, adanya fasilitas yang menunjang untuk mempermudah dan memperlancar kegiatan pelayanan seperti, adanya alat pengeras suara, komputer, printer, telpon, mesin tik dan mesin pres. Menurut analisa penulis dengan adanya alat-alat ini cukup membantu para pegawai dalam menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat.

Disamping itu pegawai Kantor Camat Payung Sekaki semua telah sarjana, sehingga mereka mampu memahami tugas masing-masing dan bisa bekerja sama. Sehingga hal ini diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan inoasi-inovasi terbaru yang mempermudah masyarakat tetapi tetap memperhatikan aturan yang ada.

### **b) Faktor penghambat**

#### **i) Hambatan yang bersifat internal**

Faktor-faktor penghambat Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat datang dari diri pribadi para pegawai, seperti adanya perbedaan persepsi pegawai dalam menerima informasi, dan lemahnya mental pegawai dalam menghadapi masyarakat.

Berdasarkan analisa penulis, terhadap data yang didapatkan di lapangan, faktor-faktor penghambat yang datang dari diri pribadi para pegawai ialah perbedaan pendapat, dan lemahnya mental pegawai, hal itu wajar, karena persepsi setiap orang dalam menghadapi suatu permasalahan pasti berbeda-beda. Dan untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki, selalu mengikuti pelatihan-pelatihan keterampilan berkomunikasi dengan baik. Di setiap bulannya selalu diberi arahan agar melayani masyarakat dengan baik sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP).

ii) Hambatan yang bersifat eksternal

Menurut analisa penulis mengenai hambatan dari faktor eksternal ialah adanya masyarakat yang belum mengerti tentang prosedur yang ada, mereka tidak memperhatikan SOP yang dipampang di dinding, sehingga mereka berkali-kali datang ke kantor camat payung sekaki dan berkali-kali bertanya kepada petugas. Namun hal ini masih bisa dikatakan wajar, karena setiap orang pasti berbeda-beda dalam menerima informasi dan dapat diatasi dengan pendekatan persuasif dari petugas.

Selanjutnya faktor penghambat pemerintah kecamatan Payung Sekaki dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ialah adanya hari libur, sehingga menghambat kecepatan penyelesaian dari permintaan masyarakat. Kecepatan yang dimaksud pemerintah Kecamatan Payung Sekaki, ialah berdasarkan hari kerja tidak termasuk hari libur dan hari minggu. Menurut penulis, disinilah peran camat sangat dibutuhkan, bagaimana cara



untuk mengatasi penghambat agar tetap bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah data disajikan dan di analisa, maka penulis selanjutnya mengambil kesimpulan dari penelitian yang diteliti ini yaitu tentang:

1. Penerapan Fungsi Kehumasan Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan Pelayanan Prima sebagai berikut:
  - a. Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki menerapkan fungsi kehumasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini di tandai dengan Camat Payung Sekaki menjalankan fungsi humas dan proses humas dalam kinerjanya.
  - b. Bidang Pelayanan Umum adalah suatu bagian yang sangat penting di Kantor Camat Payung Sekaki, karena bagian inilah yang selalu bersentuhan langsung dengan masyarakat untuk melayani masyarakat yang merupakan tujuan utama dari Kantor Camat. Maka sudah tepat apa yang dilakukan Camat Payung Sekaki, mengirim para pegawainya mengikuti pelatihan-pelatihan kehumasan yang diadakan Wali Kota Pekanbaru. Karena salah satu fungsi humas adalah memberikan pelayanan prima (*service of excellent*).
  - c. Komunikasi, yang dilakukan pemerintah kecamatan Payung Sekaki untuk member penjelasan kepada masyarakat cukup bagus dengan adanya kegiatan mengundang para lurah, RT/RW setempat.

- d. Kendala yang dihadapi pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ialah lemahnya mental para pegawai dan kurangnya pengetahuan pegawai dalam menghadapi masyarakat.
- 2. Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat selalu memperhatikan beberapa hal-hal sebagai berikut:
  - a. Kecepatan
  - b. Ketepatan
  - c. Keramahan
  - d. Kenyamanan
- 3. Faktor-faktor penghambat pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dalam meningkatkan pelayanan prima ialah
  - a) Faktor internal
  - b) Faktor eksternal.

## **B. Saran-saran**

- 1. Harapan-harapan
  - a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pada Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru dapat mengikuti pelatihan-pelatihan kehumasan lebih sering lagi, atau mengadakan pelatihan kehumasan sendiri untuk meningkatkan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
  - b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan kedisiplinan, kecepatan, ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena masih ada masyarakat yang berpendapat bahwa pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki masih lambat.

- c. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pada Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki dapat mengetahui kekurangan yang dimiliki dalam proses komunikasi sehingga dapat memperbaiki apa saja yang harus diperbaiki dan apa saja yang harus dipertahankan untuk kemajuan instansi tersebut.

## 2. Pesan

Semoga dengan adanya penelitian ini Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja sehingga terciptanya image positif dari masyarakat, dan tentunya dapat memuaskan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan prima.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Budi Supriyanto. 2009. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta. Media Brilian
- Burhan Bungin. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Hamid Patilima. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Lexy J. Moleng. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- M. Linggar Anggoro. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Onong Uchjana Effendy. 1992. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Philip Kotler. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Perda Kota Pekanbaru No.7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan, dan Kelurahan Dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Rhenald Khasali. 2003. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Rosady Ruslan. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Scott M. Cutlip. 2005. *Effective Public Relations*. Jakarta: Indeks.
- Sholeh Soemirat. 2005. *Dasar- Dasar Public Relations*. Bandung: Rosdakarya.

### ***Sumber lain:***

[www.elearning-rri.net/download/pelynprima\\_pimiv.ppt](http://www.elearning-rri.net/download/pelynprima_pimiv.ppt)

<http://milmanyusdi.blogspot.com/2009/11/metodologi-penelitian-bab-iii.html>

<http://agusridwansopari.com/2009/11/manajerial-humas-bagi-sukses-organisasi/>, 29 April 2010,

19:16

<http://publicrelationsidaananda.blogspot.com/>, Senin 10 Mai 2010: 13.45)

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Luas, jumlah penduduk, kepadatan penduduk.....	39
	Menurut kelurahan di kecamatan payung sekaki	
Tabel 2	jumlah penduduk menurut kelurahan dan jenis.....	40
	kelamin di kecamatan Payung Sekaki	
Tabel 3	Jumlah Penduduk Menurut Kewarganegaraan dan.....	40
	Kelurahan di kecamatan Payung Sekaki	
Tabel 4	Jumlah Penduduk Usia 7-12 Tahun Menurut Kelurahan Dan Status...	40
	Pendidikan Di Kecamatan Payung Sekaki	
Tabel 5	Jumlah penduduk menurut kelompok umur.....	41
	Di kecamatan Payung Sekaki	

## DAFTAR WAWANCARA

1. Dari segi SDM, Peralatan, dan Keuangan, mana yang menjadi permasalahan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat?
2. Bagaimana cara mengatasi permasalahan tersebut agar tetap bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat?
3. Apakah ada program jangka pendek dan jangka panjang yang sedang dan akan di lakukan ?
4. apa sasaran utama dalam program yang di jalankan?
5. Media seperti apa yang gunakan untuk menjalankan program tersebut
6. Apa tujuan akhir yang diharapkan dalam program tersebut?
7. Apakah pihak kecamatan ada menyediakan kotak saran kepada masyarakat untuk mendengar keluhan-keluhan/saran dari masyarakat?
8. Apakah disini terdapat bulletin yang disediakan untuk masyarakat?
9. Apakah ada layanan pengaduan masyarakat apabila ada keluhan dan kendala yang dihadapi masyarakat?
10. Bagaimana pihak kecamatan menangani pengaduan atau keluhan masyarakat?
11. Apakah ada workshop dan pelatihan kehumasan yang diberikan kepada pegawai dalam rangka meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat?



12. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permintaan yang dibutuhkan masyarakat?
13. Bagaimana cara bapak menyampaikan informasi kepada masyarakat, agar informasi itu dapat diterima dan mudah dipahami masyarakat?
14. Bagaimana sikap para pegawai khususnya bidang pelayanan umum dalam melayani masyarakat?
15. Bagaimana sarana yang ada disini dari segi ruang tunggu, tempat duduk, dan lapangan parkir. Apakah sudah layak dan mampu menampung masyarakat yang sedang mengurus suatu keperluan?
16. Bagaimana dengan alat komunikasi dan alat pendingin yang disediakan agar masyarakat nyaman menunggu proses dan dapat mendengar dengan jelas informasi dari pegawai?
17. Bagaimana bapak mendesain taman disini untuk menunjang kenyamanan?